

Warunki świadczenia Usług Utrzymania

1. Usługi Utrzymania obejmują System w pełnym zakresie jego funkcjonalności, wdrożony zgodnie z Umową, Specyfikacją wymagań, Analizą Systemową (w tym ich wynikiem tj. dokumentami) oraz Dokumentacją, a także wszelkie późniejsze modyfikacje, rozwój i zmiany Systemu, w tym zmiany wynikające z przepisów prawa lub zmian tych przepisów.
2. W ramach świadczenia Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłej dostępności Systemu, jego pełnej funkcjonalności oraz nieprzerwanego działania, w szczególności poprzez usuwanie Awarii Krytycznych, Awarii Superkrytycznych, Awarii Niekrytycznych, Podatności Krytycznych i Podatności Niskich oraz dostosowywania Systemu do zmian wynikających z przepisów prawa w terminach określonych poniżej jak i w Umowie.
3. Zgłoszenia serwisowe będą rejestrowane przez przedstawicieli Zamawiającego w systemie HelpDesk Zamawiającego, do którego Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy jedno konto serwisanta/technika do obsługi zgłoszeń w systemie HelpDesk Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego monitorowania systemu HelpDesk.
6. Dla celów realizacji Umowy przyjmuje się, że zgłoszenie serwisowe zostało doręczone Wykonawcy z chwilą jego przekazania w systemie HelpDesk do Wykonawcy przez Zamawiającego, niezależnie od faktycznego momentu zapoznania się przez Wykonawcę z jego treścią.
7. Usługi Utrzymania (zwane dalej Serwisem) realizowane będą przez Wykonawcę z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) Serwis świadczony będzie w Dni Robocze Zamawiającego, w godzinach od 07:30 do 16:00.
 - 2) Zgłoszenie serwisowe – zgłoszenie Awarii lub zlecenia przekazane przez Zamawiającego Wykonawcy za pośrednictwem systemu HelpDesk.

- 3) Czas Reakcji na zgłoszoną Awarię, liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia serwisowego, w godzinach świadczenia Serwisu:
 - a) dla Awarii Superkrytycznych – 90 minut;
 - b) dla Awarii Krytycznych oraz Podatności Krytycznych – 4 godziny;
 - c) dla Awarii Niekrytycznych oraz Podatności Niskich – 24 godziny.
- 4) Czas Reakcji na każde zgłoszenie nie będące Awarią, tj. dla zleceń – 1 Dzień Roboczy od otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia serwisowego.
- 5) Termin usunięcia zgłoszonej Awarii, liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia serwisowego, wynosi:
 - a) dla Awarii Superkrytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności – 6 godzin;
 - b) dla Awarii Krytycznych oraz Podatności Krytycznych - 1 Dzień Roboczy;
 - c) dla Awarii Niekrytycznych oraz Podatności Niskich – 5 Dni Roboczych.
- 6) Termin realizacji zleceń (zgłoszeń niebędących Awarią ani Usługami Rozwoju), liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia serwisowego, wynosi dla zleceń (w tym konsultacji) – 6 Dni Roboczych.
- 7) Reklamacja dotycząca zgłoszenia serwisowego zostanie rozpatrzona przez Wykonawcę w terminie 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia Reklamacji.
- 8) W odniesieniu do Awarii Superkrytycznych oraz Awarii Krytycznych Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia terminu usunięcia zgłoszonej Awarii oraz terminu przywrócenia funkcjonalności Systemu w przypadku zastosowania przez Wykonawcę Obejścia zaakceptowanego przez Zamawiającego. W takim przypadku pełne usunięcie Awarii nastąpi w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia serwisowego. Zgoda Zamawiającego na zastosowanie Obejścia musi zostać odnotowana w systemie HelpDesk Zamawiającego. Zastosowanie Obejścia nie jest równoznaczne z usunięciem Awarii, jeżeli Obejście nie zapewnia realizacji funkcjonalności Systemu w zakresie wymaganym przez Zamawiającego. W przypadku

zaakceptowania przez Zamawiającego Obejścia zapewniającego realizację wymaganej funkcjonalności Systemu, termin 5 Dni Roboczych zastępuje termin usunięcia Awarii określony dla danej kategorii Awarii w niniejszym SLA.

- 9) Zgłoszenia serwisowe zarejestrowane w systemie Helpdesk i przekazane Wykonawcy poza godzinami 7:30 - 16:00 w Dniu Roboczym oraz w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako przyjęte o godz. 7:30 najbliższego Dnia Roboczego.
 - 10) Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania lub zakończenia Naprawy, pod warunkiem że Awaria została skutecznie i trwale usunięta. Jeżeli w toku weryfikacji przeprowadzonej przez przedstawicieli Zamawiającego okaże się, że Awaria nie została usunięta lub została usunięta jedynie częściowo, Czas Naprawy uważa się za dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia przez Wykonawcę wykonania skutecznej Naprawy, potwierdzonej pozytywnym wynikiem weryfikacji.
 - 11) W uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyrażenie zgody na przedłużenie Czasu Naprawy. Wniosek powinien zawierać uzasadnienie oraz proponowany termin usunięcia Awarii. Zgoda Zamawiającego wymaga odnotowania w systemie HelpDesk Zamawiającego i wywołuje skutki od chwili jej zarejestrowania.
8. W ramach świadczonych Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
- a) udzielania administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, za pośrednictwem konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych lub za pośrednictwem systemu HelpDesk w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności poprzez udzielanie wyjaśnień, przeprowadzanie diagnozy, udzielanie porad oraz odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej funkcjonalności. Konsultacje telefoniczne nie obejmują szkoleń;
 - b) udzielania pomocy w przypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie;
 - c) dostosowywania Systemu do zmian przepisów prawa poprzez dostarczanie aktualizacji lub zmian funkcjonalnych Systemu w zakresie objętym Umową, w terminach wynikających z obowiązujących przepisów prawa lub wskazanych w Umowie;

- d) informowania Zamawiającego, w tym Administratorów, o planowanych zmianach i aktualizacjach Systemu przed ich wprowadzeniem, wraz ze wskazaniem planowanego terminu ich wdrożenia, w szczególności o terminach wdrożenia zmian wynikających ze zmian przepisów prawa;
- e) zapewnienia aktualizacji Systemu związanych z bezpieczeństwem, stabilnością i ciągłością działania Systemu, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie;
- f) wykonywania kopii zapasowych Systemu, w tym danych Zamawiającego przetwarzanych w Systemie, oraz zapewnienia możliwości jego odtworzenia w przypadku wystąpienia Awarii, utraty danych lub innych zdarzeń uniemożliwiających prawidłowe korzystanie z Systemu, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie;
- g) usuwania Awarii i nieprawidłowości w działaniu Systemu w terminach określonych w SLA, zgodnie z kategorią zgłoszenia serwisowego;
- h) monitorowania działania Systemu w zakresie niezbędnym do zapewnienia jego dostępności oraz prawidłowego funkcjonowania, w tym identyfikowania i podejmowania działań zmierzających do usunięcia nieprawidłowości wpływających na działanie Systemu.

- 9. System powinien być dostępny dla Użytkowników i Administratorów w godzinach 7:30 – 16:00 w Dni Robocze.
- 10. Okresy przerw technicznych mogą być realizowane w każdy czwartek w godzinach od 17:00 do 07:00 dnia następnego (piątku), a także w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy. Przeprowadzenie przerwy technicznej w innym terminie wymaga poinformowania Zamawiającego z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem. Przerwy techniczne będą realizowane poza godzinami dostępności Systemu. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo poinformować Zamawiającego o planowanej przerwie technicznej, wskazując jej termin, zakres oraz przewidywany wpływ na dostępność Systemu. W przypadku konieczności wykonania pilnych prac związanych z bezpieczeństwem, stabilnością lub ciągłością działania Systemu Wykonawca może przeprowadzić przerwę techniczną w innym terminie, informując Zamawiającego niezwłocznie, nie później jednak niż przed rozpoczęciem prac, o ile będzie to możliwe.

11. Warunki eksploatacyjne:

System w ramach warunków eksploatacyjnych będzie monitorowany za pomocą następujących wskaźników:

- a) Dostępność Systemu: w Dni Robocze w godzinach 7:30-16:00. Wymagany poziom Dostępności Systemu wynosi 98,85%.
- b) Przez Dostępność Systemu rozumie się czas w danym miesiącu, w którym Wykonawca zapewnia Zamawiającemu niezakłócony dostęp do Systemu oraz jego działanie z pełną funkcjonalnością zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, Analizą Systemową lub/i Analizą Przedwdrożeńiową oraz Dokumentacją, obowiązującymi przepisami prawa oraz z wykonanymi zmianami i modyfikacjami Systemu.

Do czasu Dostępności Systemu nie wlicza się:

- planowanych prac konserwacyjnych i serwisowych Wykonawcy;
- innych przerw w dostępie do Systemu zaakceptowanych przez Zamawiającego.

Miesięczna Dostępność Systemu będzie obliczana z dołu jako stosunek liczby godzin, w których System był dostępny w godzinach dostępności Systemu w Dni Robocze w danym miesiącu tj. w godzinach od 7:30 do 16:00, do całkowitej liczby godzin, w których System powinien być dostępny w tym okresie, wyrażony w procentach.

Dostępność Systemu będzie mierzona w sposób ciągły za pomocą oprogramowania Zamawiającego i rozliczana miesięcznie zgodnie z definicją wskazaną powyżej.

Wskaźniki określone w pkt 11 będą mierzone wyłącznie w godzinach dostępności Systemu.

12. Warunki eksploatacyjne:

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostępu do Systemu w godzinach od 7:30 do 16:00 w Dni Robocze, w tym zabezpieczenia alternatywnego rozwiązania chmurowego w przypadku niezawinionej przez Wykonawcę utraty dostępu do dotychczasowego rozwiązania chmurowego (np. na skutek wypowiedzenia umowy Wykonawcy świadczenia usługi przez dotychczasowego dostawcę chmurowego) zgodnie z ust. 7 powyżej.